

**PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN PERSPEKTIF PELANGGAN,
PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL, PERSPEKTIF
PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN
(Studi Kasus pada RSUD Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Kabupaten
Grobogan)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Bashirota Taqiyya

201410170311417

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI

PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN PERSPEKTIF PELANGGAN, PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL, PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN (Studi Kasus pada RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan)

Oleh :

Bashirota Taqiyya
201410170311417

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Juli 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.


Thoufan Nur, S.E., M.SA., Ak., CPA., CA.


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN PERSPEKTIF PELANGGAN, PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL, PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN (Studi Kasus pada RSUD dr. R. Soedjati Soemodjardjo Kabupaten Grobogan)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Bashirota Taqiyya

NIM : 201410170311417

Jurusan : Akuntansi

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Juli 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Djoko Sigit Sayogo, S.E., M.Acc., Ph.D.

1. 

Penguji II : Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si., Ak., CA.

2. 

Penguji III : Thoufan Nur, S.E., M.SA., Ak., CPA., CA.

3. 

Penguji IV : Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

4. 



Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji Syukur yang teramat dalam saya haturkan kepada Allah SWT., karena berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya saya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Penilaian Kinerja Menggunakan Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran (Studi Kasus Pada Rsud Dr. R. Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan) sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan.

Teriring doa serta shalawat selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., berkat Beliau mampu membawa zaman yang terang benderang seperti saat ini.

Selama proses skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Dr. Idah Zuhroh selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Masiyah Kholmi, M.M., Ak., CA. dan Bapak Thoufan Nur, S.E., M.SA., Ak., CPA., CA. selaku dosen pembimbing saya, terimakasih sudah sangat membantu saya selama proses pengerjaan skripsi ini.

5. Bapak Djoko Sigit Sayogo, S.E., M.Acc., Ph.D. serta Ibu Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si.,Ak., CA. selaku dosen penguji saya pada saat sidang, terimakasih sudah berkenan memberi koreksi untuk skripsi saya.
6. Bapak Ir. Muchamad Chanif, M.T. dan Ibu Etri Poerwoelantari, S.E selaku orang tua saya, terimakasih sudah selalu menjadi pendukung yang memberikan energi serta memotivasi saya agar mampu menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
7. Gina Edginarda Suhardi, S.E dan Nuril Mufida, S.E , terimakasih sudah mau mendengarkan seluruh keluhan-keluhan yang selalu saya ceritakan selama 4 tahun kuliah di Universitas Muhammadiyah Malang, terimakasih untuk semua saran dan dorongan yang kuat untuk segera menyusul kalian berdua wisuda.
8. Annisa Mega Maharani Wasaraka dan Damara Kusuma Wardhani, S.E terimakasih sudah menjadi teman hidup di kos titu selama 4 tahun ini, terimakasih sudah mau menjadi tempat untuk saling berbagi segala suasana baik bahagia maupun sedih.
9. Danty Kusumajati Prahana yang sudah saya anggap seperti kakak kandung saya selama saya tinggal di Malang, terimakasih sudah menganggap dan memperlakukan saya seperti adik kandung sendiri.
10. Ivon Nurmas Ruroh, Hesti Tiara Putri, Melisa Andini, dan seluruh teman-teman bimbingan saya yang sangat saya sayangi, yang sudah mau berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini bersama-sama, terimakasih

sudah mau wisuda bersama saya, semoga kalian sukses untuk ke depannya.

11. Dinandya Pragretta Vista Adipurasari dan Rania Ilal Ula, memang kita baru kenal saat KKN, tapi saya merasa sudah sangat lama mengenal kalian, terimakasih sudah mau menjadi tempat untuk segala curhatan saya, sudah mau sharing kepada saya, sudah menjadi salah satu keluarga untuk saya selama di Malang.
12. Teman-teman kelas H Akuntansi 2014, terimakasih sudah memberikan saya pengalaman manis dan pahitnya hidup, semoga kita semua selalu dalam lindungan Allah SWT dan sukses bersama, aamiin.
13. Teman-teman KKN kelompok 23 tahun 2018, terimakasih sudah mau melalui KKN selama 1 bulan bersama saya, dan terimakasih untuk semua kepercayaan yang kalian berikan kepada saya, semoga semuanya disegerakan untuk lulus, kerja, sukses, dan menikah. Semoga kalian tidak lupa pada saya meskipun kita disatukan hanya dalam waktu yang sangat singkat. See you on top, guys.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kurangnya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 29 Agustus 2018

Pennulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI	i
------------------	---

DAFTAR TABEL	iii
--------------------	-----

DAFTAR LAMPIRAN	iv
-----------------------	----

BAB I PENDAHULUAN.....	1
-------------------------------	----------

1.1 Latar Belakang	1
--------------------------	---

1.2 Rumusan Masalah	4
---------------------------	---

1.3 Tujuan Penelitian	4
-----------------------------	---

1.4 Manfaat Penelitian.....	5
-----------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
--------------------------------------	----------

2.1 Reviu Penelitian Terdahulu	6
--------------------------------------	---

2.2 Tinjauan Pustaka	7
----------------------------	---

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
--	-----------

3.1 Lokasi Penelitian	13
-----------------------------	----

3.2 Jenis Penelitian.....	13
---------------------------	----

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	13
--------------------------------	----

3.4 Teknik Perolehan Data	14
---------------------------------	----

3.5 Teknik Analisis Data	14
--------------------------------	----

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	19
--	-----------

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	19
--------------------------------------	----

4.1.1 Sejarah Singkat RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo.....	19
--	----

4.1.2 Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo.....	21
--	----

4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo	22
--	----

4.1.4 Penilaian Kinerja RSUD dr. R. Soedjati Soemodiardjo.....	23
--	----

4.2 Hasil Penelitian.....	24
---------------------------	----

4.3 Pembahasan.....	30
---------------------	----

BAB V PENUTUP	31
----------------------------	-----------

5.1 Kesimpulan.....	31
---------------------	----

5.2 Keterbatasan	32
------------------------	----

5.3 Saran	32
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	34
---------------------	----

LAMPIRAN	
----------	--



DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Perhitungan <i>Customer Retention</i>	24
TABEL 4.2 Perhitungan <i>Customer Acquisition</i>	25
TABEL 4.3 Pengukuran Kinerja.....	26
TABEL 4.4 Hasil Perhitungan Keseluruhan Perspektif.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perhitungan Customer Retention

Lampiran 2 Perhitungan Customer Acquisition



DAFTAR PUSTAKA

- BPJS. 2017. *Peraturan No. 1 Tentang Pemerataan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta. BPJS.
- Firdausia, Y.K. 2015. *Kinerja Manajerial Dengan Metode Balanced Scorecard*. Majalah Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Vol. 20 No. 2.
- Kaplan, R.S., & David P.N. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*; alih bahasa, Peter R. Yosi Pasla. Jakarta: Erlangga.
- Kementrian Kesehatan. 1992. Kepmenkes RI No. 983/SK/XI tentang Pedoman Rumah Sakit Umum. Jakarta. Kementerian Kesehatan.
- Lane K. Anderson & Donald K. Clancy, *Cost Accounting*, Homewood, Boston:Richard D. Irwin, 1991, halaman. 1008.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan
- Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nany, M., Raharjo. L, & Handini, K.W. 2008. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Pengukur Kinerja Manajemen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indramayu*. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, Vol. 4 No. 1 Hlm. 48-56.
- Rumintjap, M.L. 2012. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Di RSUD Noongan*. Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 3 Hlm. 841-850.
- Siregar, Charles J.P., dan Lia A. (2004). *Farmasi Rumah Sakit : Teori dan Penerapan*. Cetakan Pertama. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Siregar, 2008. *Pelaksanaan Supervisi Kepala Ruangan Terhadap Perawat Pelaksana Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan:USU Medan.
- Soraya, H., & Gamayanto. I. 2015. *Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Manajemen Pada RSUD Dr. M. Ashari Pemalang*. Jurnal Sistem Informasi Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Wahyuni, S. 2007. *Analisis Kompetensi Kepala Ruang Dalam Pelaksanaan Standar Manajemen Pelayanan Keperawatan Dan Pengaruhnya*

Terhadap Kinerja Perawat Dalam Mengimplementasikan Model Praktik Keperawatan Profesional Di Instalasi Rawat Inap BRSUD Banjarnegara.

Tesis (tidak diterbitkan). Semarang : Universitas Diponegoro.

Widhiyaningrat, W.A. 2015. Pengukuran kinerja organisasi nirlaba dari perspektif balanced scorecard pada rumah sakit umum haji surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi STIESIA, Vol. 4 No. 6.

